



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Matemáticas

Escuela Profesional de Computación Científica

**Propuesta de un modelo de implementación de un call
center para EsSalud**

MONOGRAFÍA

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Computación
Científica

AUTOR

Andrés Alsides LEÓN SANTOS

ASESOR

Luzmila Elisa PRÓ CONCEPCIÓN

Lima, Perú

2005

RESUMEN

PROPUESTA DE UN MODELO DE IMPLEMENTACION DE UN CALL CENTER PARA ESSALUD

ANDRÉS ALSIDES LEÓN SANTOS

NOVIEMBRE - 2005.

Orientador: Mg. Luzmila Pró Concepción
Título Obtenido: Licenciado en Computación

Los Call Centers, son servicios de atención al Cliente, que se apoyan en la Tecnología de Comunicación para implementar un sistema de Comunicación (voz y data) y Sistema Informático. Estos sistemas nos permitirán atender requerimientos de nuestros Clientes (Asegurados y no Asegurados), como es el caso de ESSALUD. Existen distintas categorías de Call Center, según la tecnología utilizada para su implementación y el tipo de servicio que se ofrecerá. En la actualidad las empresas que prestan servicios de Salud, como es el caso de ESSALUD, necesitan contar con distintos Canales de Comunicación (teléfono, @mail, Chat, transmisión de Voz, etc.) para poder brindar un servicio óptimo. Es por ello que se propone un Modelo de implementación de un Call Center para ESSALUD, describiéndolo primero, para después evaluarlo. Proponemos un desarrollo tecnológico para ESSALUD, así pueda optimizar sus servicios, para el bienestar de la población en general.

PALABRAS CLAVES: SERVICIO ÓPTIMO

ESSALUD

CALL CENTER

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ABSTRACT

PROPOSAL OF A MODEL OF IMPLEMENTATION OF A CALL CENTER FOR ESSALUD

ANDRÉS ALSIDES LEÓN SANTOS

NOVEMBER - 2005.

Guidance: Mg. Luzmila Pró Concepción

Obtained Title: Degree in Computing

The Call Centers, are customer service, which rely on Communication Technology to implement a communication system (voice and data) and computer system.

These systems will allow us to meet the requirements of our Clients (Insured and uninsured), as is the case of ESSALUD.

There are different Call Center categories, depending on the technology used for its implementation and the type of service that will be offered.

At present the companies that provide health services, as is the case of ESSALUD, need to have different Communication Channels (telephone, @mail, Chat, Voice transmission, etc.) in order to provide an optimal service.

That is why we propose a Call Center implementation model for ESSALUD, describing it first, and then evaluating it.

We propose a technological development for ESSALUD, so you can optimize your services, for the welfare of the population in general.

KEYWORDS: OPTIMAL SERVICE

ESSALUD

CALL CENTER

INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATIONS